

ANALISIS KUALITAS KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
PERAWATAN DAN PERBAIKAN KAPAL DENGAN
METODE CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DAN
METODE IPA (IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS)
(STUDI KASUS PADA PT. X – SURABAYA)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Jurusan Teknik Industri



DISUSUN OLEH:

TITIK YUNIA LESTARI
NPM : 1032010020

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “ VETERAN “
JAWA TIMUR
2013

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PERAWATAN DAN PERBAIKAN KAPAL DENGAN METODE CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DAN METODE IPA (IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS) (STUDI KASUS PADA PT. X – SURABAYA)

Disusun Oleh:
TITIK YUNIA LESTARI
NPM : 1032010020

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Pada
Tanggal : 29 November 2013

Dosen Penguji :

1.

Ir.Rus Indiyanto, MT
Nip.19650225 199203 1 001

2.

Drs. Pailan , Mpd
Nip. 19530504 198303 1 001

3.

Ir. Yustina Ngatilah, MT
Nip. 19570306 198803 2 001

Dosen Pembimbing :

1.

Ir. Yustina Ngatilah, MT
Nip. 19570306 198803 2 001

2.

Drs. Pailan , Mpd
Nip. 19530504 198303 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Ir.Sutiyono,MT
Nip. 19600713 198703 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkah, anugerah dan pimpinan – Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul :

“Analisis Kualitas Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Perawatan Dan Pebaikan Kapal Dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) Dan Metode IPA (Importance - Performance Analysis) Studi Kasus Pada Pt. X – Surabaya”.

Penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Minto Waluyo, MM, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Ir. Yustina Ngatilah, MT, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
4. Bapak Drs. Pailan, Mpd, selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi.
5. Bapak Ir. Ketut Sumada, MS, selaku Pembimbing Pendamping Lapangan.
6. Especially for My Mom, father, my family and “God is Love Youth” thank you for praying, supporting, and guiding me in every step.
7. To all my friend’s this Pararel A’2010 thanks for the help and encouragement you guys give

8. To Asisten “Laboratorium Statistik, Optimasi, Pemrograman Komputer, Sistem Informasi Manajemen” , terima kasih buat kebersamaan kita yang sebentar tapi sangat berkesan. Juga buat teman – teman seangkatan, senior, maupun junior.
9. To Semua Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Teknik Industri, Thanks to you i'm getting an unforgettable experience.
10. Semua pihak yang telah membantu secara moril dan materil selama pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, Nov 2013

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Karakteristik Jasa	7
2.1.1 Pengertian Jasa	7
2.1.2 Ciri-ciri Jasa	8
2.2 Pemasaran Jasa	10
2.3 Kualitas Jasa atau Pelayanan	12
2.3.1 pengertian Kualitas	12

2.3.2	Pengertian Kualitas Jasa dan Pelayanan	12
2.3.3	Dimensi Kualitas Jasa	13
2.4	Konsep Kepuasan Pelanggan	16
2.4.1	Mengukur Kepuasan Pelanggan	16
2.5	Populasi dan Sampel	18
2.6	Kuisiomer	20
2.6.1	Pengertian Kuisiomer	20
2.6.2	Penyusunan Kuisiomer	21
2.6.3	Jenis-jenis Skala	22
2.6.4	Pengujian Kuisiomer	24
2.7	Indeks Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction Index) CSI	27
2.8	(Importance-Performance Analysis) IPA	28
2.9	Penelitian Terdahulu	31
2.10	Prosedur Docking Pada PT. X Surabaya	34
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	36
3.2.1	Identifikasi Variabel	36
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	37
3.3	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	43
3.4	Metode Pengumpulan Data	50
3.4.1	Teknik Pengambilan Populasi	50
3.5	Metode Pengolahan Data	51
3.5.1	Uji Validitas	51

3.5.2	Reliabilitas	52
3.5.3	Uji (Customer Satisfaction Index) CSI	53
3.5.4	Uji (Importance-Performance Analysis) IPA ...	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pengumpulan Data	58
4.2	Penyebaran Kuisisioner	59
4.3	Uji Validitas	64
4.4	Uji Reliabilitas	66
4.5	Pengolahan Data Kuisisioner Pelanggan	67
4.6	Pengolahan Data Dengan Metode (Customer Satisfaction Index) CSI	69
4.7	Pengolahan Data Dengan metode (Importance-Performance Analysis) IPA.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Indeks Kepuasan Pengguna	27
3.1 Tabel Atribut-Atribut Kualitas Jasa	40
3.2 Tabel Indeks Kepuasana Pengguna	53
4.1 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Pada Tingkat Kepentingan.....	60
4.2 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Pada Tingkat Kepuasan	62
4.3 Uji Validitas Kepentingan Pelanggan	64
4.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	65
4.5 Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan .	67
4.6 Hasil Perhitungan WF, WS, WT	71
4.7 Hasil Perhitungan dan Pembagian Atribut Sesuai Dengan Kuadran IPA (Importance-Performance Analysis).....	80

DAFTAR GAMBAR

2.1 Tiga Jenis Pemasaran dalam Industri Jasa	15
2.2 Pembagian Kuadran Importance-Performance Analysis	30
3.1 Flow Chart Pemecahan Masalah	44
3.2 Pembagian Kuadran Importance-Performance Analysis	56
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kapal Yang Dimiliki	67
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis (Bentuk) Perusahaan	68
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Waktu Menjadi Pelanggan	63
4.4 Diagram Hasil Importance-Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan Jasa Perawatan dan Perbaikan Kapal di PT. X Surabaya	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	A	FORMAT KUISIONER
LAMPIRAN	B	HASIL SPSS 15.0 Uji Validitas dan Reliabilitas
LAMPIRAN	C	DATA REKAPITULASI KUISIONER KEpentingan dan Kepuasan
LAMPIRAN	D	TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan terjadi apabila jasa atau produk (hasil) yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Ketika pelanggan suatu perusahaan merasa puas dengan kinerja perusahaan, maka opini publik yang terbentuk akan menguntungkan perusahaan tersebut. Pada Penelitian ini penulis melakukan analisis kepuasan pelanggan di PT. X yang selama ini belum pernah dilakukan pengujian terhadap jasa kualitas jasa pelayanan perawatan dan perbaikan kapal, dengan menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) didapatkan indeks kepuasan pelanggan sebesar 70,198% yang menggambarkan pelanggan PT. X puas atas pelayanan jasa perawatan dan perbaikan kapal, namun masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki dilakukan analisis IPA (Importance-Performance Analysis) yang menghasilkan beberapa atribut yang harus diperbaiki yakni atribut pelayanan $A_1, B_2, B_4, C_1, C_4, D_4, E_2, E_3$ yang ada di kuadran A, atribut A_3, A_4, B_3 yang ada di kuadran B, dan atribut $A_2, B_1, C_3, D_1, D_2, D_3, E_1, E_4$ yang ada pada kuadran D.

Kata Kunci : CSI (Customer Satisfaction Index) , IPA (Importance-Performance Analysis), Kepuasan pelanggan, Perawatan dan perbaikan kapal.

ABSTRACT

Customer satisfaction is the discrepancy between expectations and performance or outcomes perceived by customers. Customer satisfaction occurs when a service or product (result) received by customers meets or even exceed the customers expectations. When customers are satisfied with the company's performance, the public opinion arisen will benefit the company. The purpose of this paper is analyzing customer satisfaction toward the quality of ship maintenance and repair in X Inc. Using the CSI (Customer Satisfaction Index) method, an index of 70.198% is attained. This index reflects the satisfaction perceived by the customers over the ship maintenance and repair, yet the satisfaction index still needs to be improved. To find out what attributes that need to be improved, an IPA (Importance-Performance Analysis) was employed, and resulted in attributes that should be improved, i.e : the service attributes A1 , B2 , B4 , C1 , C4 , D4 , E2 , and E3 which lies in Quadrant A, attributes A3, A4 and B3 which lies in Quadrant B and A2 , B1 , C3 , D1 , D2 , D3 , E1 , E4 is in quadrant D.

Keywords: CSI (Customer Satisfaction Index) , IPA (Importance - Performance Analysis) , Customer Satisfaction , Ship Maintenance and Repair.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini persaingan dunia industri semakin ketat khususnya pada sektor jasa perawatan dan perbaikan kapal. Persaingan ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan yang berlomba-lomba untuk bersaing melahirkan anak perusahaan agar mampu mendominasi pasar global dalam beberapa tahun belakangan yang bergerak dalam bidang industri yang sama yaitu industri perkapalan.

PT. X adalah salah satu anak perusahaan PT. Y (Persero) yang merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang angkutan perairan, perkapalan, dan industri maritim lainnya. PT. X adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa perkapalan di Indonesia. Pelayanan yang ditawarkan oleh PT. X salah satunya adalah Maintenance & Repair (Docking) Shipyard atau perawatan dan perbaikan kapal yang memiliki tingkat kemajuan yang sangat baik.

Pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam mendukung berdirinya industri jasa yang berkompeten dibidangnya. Didalam aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. X, selama ini belum pernah dilakukan pengujian terhadap kualitas jasa pelayanan Maintenance & Repair (Docking) Shipyard atau perawatan dan perbaikan kapal. Oleh karena itu perusahaan belum mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan pada setiap atribut yang

yang ditawarkan, sehingga perlu dilakukan evaluasi pada atribut-atribut pelayanan yang ditawarkan oleh PT. X Surabaya.

Penelitian sebelumnya, Dalam Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance- Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan para pengguna terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Sriwijaya Inderalaya, dan menghasilkan Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 65,40% yang menyatakan pengguna merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan diperpustakaan tersebut dan pihak perpustakaan Universitas Sriwijaya Inderalaya, harus memperbaiki beberapa atribut guna memaksimalkan pelayanannya. Atribut-atribut yang perlu diperbaiki antara lain keramahan petugas pendaftaran, keramahan petugas dalam melayani penitipan tas, keberadaan petugas penitipan tas di tempat, dan lain-lain (Sri Indra Maiyanti, et. Al., 2010).

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dan mengacu dari penelitian sebelumnya, maka pada penelitian ini digunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), yang merupakan analisis kuantitatif berupa prosentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan (Nasution, 2005), yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar indeks kepentingan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT. X. Selain itu penelitian ini juga menggunakan metode Importance- Performance Analysis (IPA) dimana analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen dalam hal tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan dengan tingkat kinerja kualitas

pelayanan (Purnama, 2006), untuk mengetahui item-item atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi layanannya belum memuaskan atau item-item dari atribut layanan yang perlu ditingkatkan terutama pada bidang jasa perawatan dan perbaikan kapal di PT. X.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu : “Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan di PT. X Surabaya dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan”

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan alurnya maka perlu di berikan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilaksanakan di PT. X Surabaya, Jalan prapat kurung no 58 Surabaya. Dengan kondisi dan keadaan seperti yang ada pada saat dilaksanakan penelitian ini.
2. Jenis pelayanan yang akan diteliti yaitu pelayanan Maintenance & Repair (Docking) Shipyard atau jasa perawatan dan perbaikan kapal.
3. Data yang diambil adalah data yang berbentuk populasi yakni sebanyak 27 data, yang berasal dari perusahaan-perusahaan vendor PT. X Surabaya.

4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Customer Satisfaction Index CSI dan metode Importance Performance Analysis (IPA).

1.4 Asumsi

Sedangkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab setiap pertanyaan yang diberikan.
2. Penunjukan konsumen yang menjadi responden dianggap mewakili pelanggan pengguna jasa perawatan dan perbaikan kapal perusahaan tersebut.
3. Kondisi perusahaan tidak berubah selama penelitian.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepentingan terhadap pelayanan jasa Maintenance & Repair (Docking) Shipyard atau perawatan dan perbaikan kapal di PT. X Surabaya.
2. Mengetahui atribut pelayanan yang perlu diperbaiki sebagai usulan guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, dapat mengaplikasikan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam analisis kualitas kepuasan pelanggan pada bidang pelayanan jasa.
2. Bagi PT. X Surabaya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan upaya-upaya peningkatan layanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan dalam bidang perawatan dan perbaikan kapal.
3. Bagi Universitas, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan dalam bidang jasa dan dapat juga digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index dan importance performance analysis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian ini yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian atau gambaran atau urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN